

绝密 ★ 考试结束前

# 全国 2013 年 10 月高等教育自学考试 公关语言试题

课程代码: 00647

请考生按规定用笔将所有试题的答案涂、写在答题纸上。

## 选择题部分

注意事项:

1. 答题前, 考生务必将自己的考试课程名称、姓名、准考证号用黑色字迹的签字笔或钢笔填写在答题纸规定的位置上。

2. 每小题选出答案后, 用 2B 铅笔把答题纸上对应题目的答案标号涂黑。如需改动, 用橡皮擦干净后, 再选涂其他答案标号。不能答在试题卷上。

### 一、单项选择题 (本大题共 20 小题, 每小题 1 分, 共 20 分)

在每小题列出的四个备选项中只有一个是符合题目要求的, 请将其选出并将“答题纸”的相应代码涂黑。错涂、多涂或未涂均无分。

1. 在公关传播过程中, 信息的接受者或信息到达的目的地称为 ( B ) 1-4  
A. 信源  
B. 信宿  
C. 媒介  
D. 目标
2. 被称为“现代语言学之父”的语言学家是 ( B ) 1-12  
A. 乔姆斯基  
B. 索绪尔  
C. 莫里斯  
D. 韦弗
3. 开展公关工作所期望实现的最终目标是 ( A ) 1-37  
A. 激发公众行为  
B. 畅通信息传递  
C. 加深情感沟通  
D. 促进关系协调
4. 一个民族全体成员通用的语言是 ( B ) 2-39  
A. 口头语  
B. 共同语  
C. 世界语  
D. 地方语
5. 与人类同时形成、同时发展的有声语言及其用文字记录下来的书面形式是 ( A ) 2-39  
A. 自然语言  
B. 社会语言  
C. 传统语言  
D. 现代语言
6. 通常所说的行话、隐语、科学术语都属于 ( C ) 2-48  
A. 地方方言  
B. 自然方言  
C. 社会方言  
D. 基础方言
7. 具有一定意义的构成语词的最小单位是 ( C ) 2-72  
A. 词音  
B. 词义

- C. 词素 D. 词组
8. 表达判断的语言形式是 ( B ) 3-83
- A. 语法 B. 语词  
C. 语义 D. 语句
9. 在一定时期内某一社会文化区域中普遍存在的社会规范称为 ( D ) 3-105
- A. 舆论 B. 风俗  
C. 流言 D. 时尚
10. 以音和义结合而成, 以说和听为传播方式的口头语言是 ( D ) 4-114
- A. 书面语言 B. 体态语言  
C. 标识语言 D. 有声语言
11. 下列属于书面语言的是 ( B ) 4-125
- A. 独白语言 B. 公文语言  
C. 体态语言 D. 标识语言
12. 言由旨遣原则是指公关语言应用必须 ( B ) 5-149
- A. 具有真情实感 B. 具有明确目的  
C. 区别公众对象 D. 顾及语言环境
13. “公关语言应用必须满足公众利益”所依据的原则是 ( C ) 5-159
- A. 言贵情真 B. 言应有度  
C. 言因客异 D. 言随境迁
14. 美国学者拉斯韦尔提出的传播模式是 ( A ) 6-181
- A. 五 W 传播模式 B. 新型控制论模式  
C. 公共关系传播模式 D. 信息转换模式
15. 理解书面语言的主要方式是 ( B ) 6-194
- A. 倾听 B. 阅读  
C. 观察 D. 释解
16. 逻辑方法中的二难法也称作 ( C ) 7-222
- A. 双重肯定 B. 双重否定  
C. 双重假定 D. 双重指定
17. 在我国传统文化中, “令尊”是称呼对方的 ( A ) 8-266
- A. 父亲 B. 母亲  
C. 兄弟 D. 姐妹
18. 针对当时当地双方具有共同感受的话题发表自己看法的寒暄方式是 ( D ) 8-274
- A. 问候式寒暄 B. 夸赞式寒暄  
C. 描述式寒暄 D. 言他式寒暄
19. 人们在处理人际关系问题上维护自身利益的辩说是 ( A ) 9-322
- A. 拒卫性辩说 B. 解惑性辩说  
C. 劝导性辩说 D. 探询性辩说

20. “山重水复疑无路，柳暗花明又一村”属于谈判语言类型中的 ( D ) 9-326

- A. 外交语言
- B. 法律语言
- C. 军事语言
- D. 文学语言

二、多项选择题 (本大题共 10 小题，每小题 2 分，共 20 分)

在每小题列出的五个备选项中至少有两个是符合题目要求的，请将其选出并将“答题纸”的相应代码涂黑。错涂、多涂、少涂或未涂均无分。

21. 人际沟通的公关语言包括 ( ABCDE ) 1-9

- A. 介绍语言
- B. 称呼语言
- C. 寒暄语言
- D. 接待语言
- E. 赞美语言

22. 从语言系统的构成角度看，语言包括 ( BE ) 2-40

- A. 语音
- B. 语词
- C. 语句
- D. 语义
- E. 语法

23. 思维的基本规律有 ( ACDE ) 3-93

- A. 同一律
- B. 同异律
- C. 矛盾律
- D. 排中律
- E. 充足理由律

24. 契约语言的特点有 ( ACE ) 4-129

- A. 准确严谨
- B. 新颖活泼
- C. 简洁精练
- D. 亲切顺畅
- E. 严密详细

25. 公关语言的应用目的有 ( ACDE ) 5-149-150

- A. 传播信息
- B. 思想控制
- C. 联络感情
- D. 改变态度
- E. 引起行为

26. 公关语言表达的标准规范主要是指 ( ACE ) 6-174

- A. 发音清晰
- B. 声音洪亮
- C. 用语贴切
- D. 恰当适度
- E. 语法规范

27. 正确释解体态语言所传递的信息必须遵守的基本原则包括 ( ABCD ) 6-204、203、204

- A. 整体性原则
- B. 制约性原则
- C. 个性化原则
- D. 价值伦理原则
- E. 主观性原则

28. 公关语言的方法技巧包括 ( ABCDE ) 7-216

- A. 逻辑方法
- B. 哲理方法
- C. 幽默方法
- D. 委婉方法

E. 模糊方法

29. 在人际沟通的公关语言中, 称呼的功能有 ( ACD ) 8-268

A. 引起注意

B. 引起敌意

C. 表示关系

D. 表示情感

E. 表现自我

30. 日常交谈中辩说的语言要求包括 ( ABE ) 9-316-317

A. 平和自然

B. 委婉有度

C. 轻松幽默

D. 熟悉习俗

E. 注重语境

qq593777558

## 非选择题部分

### 注意事项:

用黑色字迹的签字笔或钢笔将答案写在答题纸上, 不能答在试题卷上。

### 三、名词解释 (本大题共 5 小题, 每小题 2 分, 共 10 分)

#### 31. 直接传播 1-5

答:

直接传播是指传播者运用自身固有的生理手段 (言语、声音、动作、表情) 与受传者进行面对面交流的传播。

#### 32. 体态语言 4-129

答:

体态语言是公共关系语言的一种类型, 它是以体态与意义相结合, 以表现与观察为传播方式的语言符号。

#### 33. 语言环境 5-166

答:

语言环境即言语环境, 是指语言交际过程中选择语言符号表达某种特定意义时所依赖的前言后语、上文下文以及与此相关的各种主客观环境因素。

#### 34. 人际沟通 6-180

答:

人际沟通是指对面交谈、讨论发言、当众演讲, 通信、电话、电报等。

#### 35. 辩说 9-314

答:

公关活动中的辩说是把争执、议论、说理融合在一起, 以阐明道理和说服对方为主要目的的、具备口语特点的语言交流活动。

### 四、简答题 (本大题共 6 小题, 每小题 5 分, 共 30 分)

#### 36. 简述公关语言艺术的个性特征。 1-33-35

答:

公共关系语言艺术的个性特征主要是遵循原则、注重互动、突出情感、形式多样、探索创新。

- (1) 遵循原则。
- (2) 注重互动。
- (3) 突出情感。
- (4) 形式多样。
- (5) 探索创新。

37. 导致语言变体产生的因素有哪些? 2-46

答:

导致语言变体产生的因素大致有以下几个方面:

- (1) 一是情境因素, 也就是应用语言的场合或环境;
- (2) 二是地域因素, 即所处地理位置的不同;
- (3) 三是社会因素, 主要包括年龄、性别、职业、社区、文化程度、阶级、阶层等;
- (4) 四是时间因素, 即不同的历史时期;
- (5) 五是功能因素, 主要包括交际的对象、目的、场合、内容等。

38. 语言与文化密切相关的特点表现在哪些方面? 3-108-109

答:

语言与文化密切相关的特点主要表现为:

- (1) 语言是文化行为的工具
- (2) 语言是文化传播的载体
- (3) 语言是文化的表现形式
- (4) 语言本身就是一种文化

39. 逻辑方法在公关语言应用中有哪些功能? 7-216-217

答:

公关语言的表达效果取决于表达者与理解者之间的双向互动。

(1) 只有做到表达与理解的统一, 才能取得良好的沟通效果, 才能实现理想的交际目的。在表达与理解之间, 表达是第一位的, 是先决条件, 只有表达得正确, 才有理解者正确理解的可能。要表达得正确, 既有语言问题, 又有逻辑问题。

(2) 大量的实践证明, 逻辑思维越严密, 驾驭语言的能力就越强; 而驾驭语言的能力则直接影响着交际与沟通效果。

由此可见, 为了在公共关系活动中取得语言应用的良好效果, 我们应该掌握相关的逻辑方法。

40. 自我介绍的基本要求有哪些? 8-257

答:

自我介绍应该做到:

- (1) 准时到场。
- (2) 衣着得体。
- (3) 举止端庄。
- (4) 注意观察。
- (5) 坚定信心。
- (6) 目的明确。

41. 简述解惑性辩说的主要技巧。9-322

答:

解惑性辩说的技巧主要有:

- (1) 借物喻理。
- (2) 委婉含蓄。
- (3) 巧引典据。
- (4) 独创道理。
- (5) 避虚就实。
- (6) 警句应对。

## 五、论述题 (10 分)

42. 试述谈判的说服技巧。9-332-333

答:

(1) 须在潜移默化中进行。杜甫有诗云:“好雨知时节,当春乃发生。随风潜入夜,润物细无声。”要想说服对方,你的言辞必须像春风化雨一样,在对方不知不觉中进行。对方一旦意识到自己处于被说服之中,便马上会产生抗拒力以抵制你的说服,使你的说服徒劳或失效。

(2) 满足对方的基本需要。谈判的目的就是为了满足需要,如果对方的需要,尤其是最基本的需要得不到满足,纵然你有三头六臂,使出三十六计也无法使他心悦诚服。

(3) 设法取得对方的信赖。当一个人考虑是否接受说服之前,往往先衡量说服者与他的熟悉程度与亲善程度。

(4) 你需要权衡利弊得失。“两利相权取其重,两害相权取其轻。”这是大多数人衡量利弊得失的标准。为了使你的说服具有不可抗拒的力量,你应该充分考虑和分析你的提议可能导致的影

(5) 要尽量简化接纳手续。为了使对方能够顺利接纳你的提议,并避免中途变卦,你应当设法使接纳手续简化,使之成为轻而易举的事。

(6) 先易后难、步步深入。为了顺利地说服对方,你在谈判中应当首先写对方交谈容易达成协议的问题,当对方同意你的意见后,再谈比较难以达成协议的条款。

(7) 强调一致、先人后己。强调立场的一致要比强调立场的差异更容易提高对方的认识程度与接纳程度。

(8) 重视交谈的开头结尾。一般说来,谈判一方对另一方发言的开场白和结束语的记忆,要比中间的话语的记忆更为牢固。

## 六、案例分析 (10 分)

43. 五一长假期间,在某宾馆,一位女服务员连续三天早晚两次遇到同一位顾客,而每次遇到这位顾客时,该服务员都以相同的表情和语调说:“您好!”因此,该服务员受到了顾客的投诉。

请应用寒暄语言和言随境迁原则的相关知识分析这位服务员受到投诉的原因。5-164、8-273

答:

服务员受到投诉的原因在于不注意寒暄语言的使用,在不同的时空环境要注意语言的变化。

一、所谓寒暄,就是问寒问暖,是指交际开始时向对方表示友好态度所说的问候语或客套话。寒暄的作用是联络感

情，建立和维护良好的人际关系。作为宾馆服务员，女服务员每次都是以同样的语调说一句“您好”，让顾客感觉这好像就是机械式的问候，一点感情都没有。寒暄的形式有很多种，而服务员是由始至终都是一种。

运用寒暄语言应该符合以下基本要求：

- 1、自然得体
- 2、引发认同
- 3、创造气氛
- 4、注意场合
- 5、讲究方式

早，晚的问候应该要讲究方式，早上可以问一句早上好，晚上可以问候一句晚上好。再寒暄其他的语言。

二、言随境迁的原则是指公共关系语言的应用必须顾及语言环境，特定的语言环境对语言的应用效果具有重要影响。

坚持言随境迁的原则，要根据特定的语言环境选择词语、话题和形式。

要求：

- 1、时间背景的选择与利用
- 2、空间背景的选择和利用
- 3、关系环境的选择和利用
- 4、狭义语境的选择和利用

qq593777558